

Slack Channel Integration仕様変更のお知らせ

2025年9月
株式会社エクレクト

概要



日頃より弊社アプリ「Slack Channel Integration（Slack連携）」をご利用いただき、ありがとうございます。
このたび、Slackの開発元であるSalesforce社より、プライベートSlackアプリ（マーケットプレイス以外のアプリ。Slack Channel Integrationはこちらに該当）のAPI利用制限が発表されました。
それに対応するため、Slack APIを利用しているSlack Channel Integrationの仕様を以下のとおり変更いたします。

- 1. 弊社アプリをSlackマーケットプレイスへ公開
- 2. 件名に表示・チケットフィールドに登録されるチャンネル名の変更（Slackマーケットプレイスセキュリティ要件対応）
※2025年9月22日～26日に順次変更されます

変更となる仕様

Slack経由で作成されるZendeskチケットの件名に表示・チケットフィールドに登録されるチャンネル名

プライベートチャンネルから作成されるチケット	プライベートチャンネル名から、固定文言“Private Channel”に変更
パブリックチャンネルから作成されるチケット	変更なし
DMから作成されるチケット	変更なし

【変更あり】プライベートチャンネルから作成されるチケット

これまでは、プライベートチャンネル名が表示されておりましたが、固定文言“Private Channel”が表示されます。

The screenshot displays a ticket management interface. On the left sidebar, the 'Slack連携チャンネル名' (Slack connection channel name) field is highlighted with a red box and contains the text 'Private Channel'. The main area shows a ticket conversation. The top header of the conversation is '[Private Channel] 相談があります' (Consultation), which is also highlighted with a red box. Below this, the ticket history shows a message from a user: '相談があります' (Consultation) with a Slack link. This is followed by a response from 'カスタマーサポート' (Customer Support) saying '返信します！' (I will reply!). Then, another message from the user says '追加での質問です！' (Additional question!). Finally, a message from the '管理者' (Manager) says 'お問い合わせありがとうございます！' (Thank you for your inquiry!) and provides instructions on how to check the ticket content via the Slack link.

【変更なし】パブリックチャンネルから作成されるチケット

変更はありません。

The screenshot displays a ticket management interface. On the left, a sidebar contains settings for the ticket, including 'フォローワー' (Followers), '共有' (Share), 'フォーム' (Form) set to 'Slack連携' (Slack integration), 'タグ' (Tags) with 'ticket' and 'コメント付けた' (Commented), 'Slack連携チャンネルID', 'Slack連携チャンネル名' (highlighted with a red box and containing 'azrs_test'), 'Slack連携スレッドタイムスタンプ', and 'Slack連携ワークフロー値'.

The main area shows a ticket titled '[azrs_test] 相談があります' (highlighted with a red box) with the subtitle 'チャンネル統合終了'. The ticket history includes:

- A message from an unnamed user at 16:07: '相談があります' and a Slack link.
- A response from 'カスタマーサポート' (Customer Support) at 16:09: '返信します！' (I will reply!).
- A follow-up message from the unnamed user at 16:09: '追加での質問です！' (Additional question!).
- A response from '管理者' (Admin) at 19:42: 'お問い合わせありがとうございます！' (Thank you for your inquiry!). The message continues: 'チケットの内容を確認しました。お知らせいただいたSlackのリンクからは具体的な相談内容を確認することができませんでしたが、追加で質問があるようですね。もし、具体的な問題占やで質問がありましたら、お知らせいただけますか？それにより、より効率的なサポートが可能です。' (I have checked the ticket content. I cannot confirm the specific consultation content from the Slack link you provided, but it seems there are additional questions. If you have specific questions, please let us know, as this will allow for more efficient support.)

At the bottom, there is a '社内メモ' (Internal Memo) section with a text input field and icons for text, emojis, attachments, links, and AI assistance.

【変更なし】 DMから作成されるチケット

変更はありません。

The screenshot displays a ticket creation form on the left and a preview of a Direct Message (DM) on the right. The form includes fields for requester, assignee, follower, and shared status. The 'Form' dropdown is set to 'Slack連携'. The 'Slack連携チャンネルID' field is filled with a placeholder. The 'Slack連携チャンネル名' field is highlighted with a red box and contains the text 'DM'. The 'Slack連携スレッドタイムスタンプ' field is empty. The DM preview on the right shows a message from a user with the text 'こんにちは' and a 'Slack link:' followed by a redacted URL. The date and time of the message are '2023年12月13日 16:00'.

リクエスタ

担当者*

フォロワー ⓘ

共有

フォーム

タグ

Slack連携チャンネルID

Slack連携チャンネル名

Slack連携スレッドタイムスタンプ

[DM] こんにちは

チャンネル統合経由

こんにちは

Slack link:

社内メモ



eclect

CX SOLUTION COMPANY

